

# Manager des situations complexes



**Présentiel** : 1 jour soit 7h



Tout manager



590€ HT par personne, soit 708€ TTC



Formation animée par un(e) coach, consultant(e) et formateur(trice), spécialisé(e) en communication et management



## PRÉREQUIS

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES

Une pédagogie active, ludique et participative, des séquences variées et rythmées : Apports sur les concepts clés, exercices pratiques, débriefing collectif, mises en situation, séquences vidéo, etc

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **En début de formation** : Quiz de positionnement
- **En fin de formation** : Quiz d'évaluation des acquis

## MODALITÉS D'ACCÈS

**Distanciel** : Formation à distance animée à partir d'une plateforme collaborative. Disposer d'une connexion Internet, d'un ordinateur et idéalement d'un casque. Une assistance technique est assurée par ERYs auprès du participant.

**Présentiel** : Formation dans les locaux mis à disposition par ERYs ou par l'entreprise cliente. Salles de formation équipées de paper board, wifi, et accessibles en transports (métro, tram, voiture, bus...). Votre convocation comportera un plan d'accès.

Réponse à vos demandes sous 72h et entrée en formation au plus tard dans les 60 jours de la demande de formation.

## ACCESSIBILITÉ

Nous contacter pour toute demande d'adaptation spécifique aux personnes en situations de handicap.



## OBJECTIFS

- Savoir prévenir et désamorcer un conflit, une tension ou un désaccord.
- Savoir mener un entretien de recadrage sur le fond et la forme.



## PROGRAMME

### Gérer les différentes personnalités en réunion

- Retour d'expériences sur la mise en pratique des règles d'or (M2) : Quelles réussites ? Quelles difficultés ?
- Gérer les interactions et adapter son approche aux différentes personnalités en réunion (A faire et ne pas faire)

### Prévenir et Gérer les conflits

- Les différents types de conflits et leurs déclencheurs
- Les distorsions de la communication lors de situations de conflits / de désaccords
- L'intelligence émotionnelle comme levier de résolution
- La colère, émotion du conflit / Techniques de régulation des émotions
- Détecter les émotions et les besoins, pour soi et les autres, les prendre en compte / L'importance de l'écoute active
- Partage sur les situations de tension / conflit vécues en situation professionnelle et cas pratiques + présentation de la boîte à outils du conflit
- Pratiquer l'assertivité avec le : DESC = Être ferme sur le fond et souple sur la forme

### Recadrer

- Quelles situations nécessitent un entretien de recadrage ?
- La méthode assertive pour s'affirmer dans les situations difficiles / Pratiquer l'assertivité avec le DESC
- La trame de l'entretien de recadrage : Préparation et étapes clés de l'entretien
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les situations qui risquent de dégénérer
- Savoir dire non : Soutenir une position claire et donner du sens et des perspectives au refus.

